

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG
ADMINISTRASI**

**(Studi di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing
Kota Malang)**

SKRIPSI



Oleh:

Andi Wibowo

201310050311136

**PRODI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
TAHUN 2020**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Ilmu Kesejahteraan Sosial*Ilmu Pemerintahan*Ilmu Komunikasi*Sosiologi * Hubungan Internasional
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Telp. (0341) 460948, 464318-19 Fax: (0341) 460782 Malang 65144 Pes.132

SURAT KETERANGAN

Nomor : E.2.j/579/FISIP-UMM/VIII/2020

Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – Universitas Muhammadiyah Malang
menerangkan bahwa :

Nama	: Andi Wibowo
No. Induk	: 201310050311136
Tempat/Tgl. Lahir	: Pamekasan, 12 Juli 1994
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan

Telah dinyatakan **LULUS** pada Wisuda Periode-III Tahun Akademik 2020

Demikian, surat keterangan ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya sampai dikeluarkan
ijazah asli.

Malang, 01 Agustus 2020



Dr. Dvah Estu Kurniawati, S.Sos., M.Si.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Andi wibowo
NIM : 201310050311136
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG ADMINITRASI (studi kelurahan purwodadi kota malang) adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka

2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur- unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, September 2020

Yang Menyatakan,


Andi wibowo

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua, ayahanda tercinta Saiun dan ibunda tersayang Hawela yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Segenap keluarga dan teman yang telah menyemangati dan membantu penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak [Dr. Rinikso Kartono, M.Si](#), selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Muhammad Kamil, S.IP. MA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Bapak Achmad Apriyanto, M.A, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang.
6. Ibu Dr. Tri Silistyaningsih, M.SI., selaku dosen Pembimbing Skripsi I yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Muhammad Kamil, S.IP. MA, selaku dosen Pembimbing Skripsi II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

8. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Seluruh teman-teman seangkatan, terutama kelas Ilmu Pemerintahan C Angkatan 2013 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.
10. Seluruh staf dan karyawan Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Malang, September 2020

Penulis,

(Andi Wibowo)



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT KETERANGAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	8
1. Definisi Konseptual	8
2. Definisi Operasional.....	11
F. Metode Penelitian	12
1. Jenis Penelitian	12
2. Sumber Data	13
3. Teknik Pengumpulan Data	13
4. Subjek Penelitian.....	14
5. Teknik Analisa Data	15
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia.....	17
1. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik	17
2. Perundang-Undangan tentang Pelayanan Publik	21
3. Bentuk-Bentuk Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.....	21

B. <i>New Public Management</i>	23
1. <i>New Public Management</i>	23
2. <i>New Public Service</i>	30
C. Pengertian Administrasi Negara.....	37
BAB III. GAMBARAN UMUM INSTANSI.....	41
A. Hasil Penelitian	41
1. Sejarah Singkat Kota Malang	41
2. Visi dan Misi Kota Malang	42
3. Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang.....	49
BAB IV. PEMBAHASAN	52
A. Inovasi pelayanan publik di bidang administrasi di Kelurahan Purwodadi Kelurahan Blimbing Kota Malang.....	52
1. Rencana program kerja yang dilakukan oleh Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang dalam inovasi pelayanan publik di bidang administrasi	52
2. Hasil-hasil yang telah dicapai dalam pelaksanaan inovasi program pelayanan publik di bidang administrasi.....	54
3. Hasil-hasil yang telah dicapai dalam pelaksanaan inovasi program pelayanan publik di bidang administrasi.....	64
B. Kendala inovasi pelayanan publik di bidang administrasi di Kelurahan Purwodadi Kelurahan Blimbing Kota Malang.....	72
C. Diskusi Hasil	88
BAB V. PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	95

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Bentuk Pelayanan Adminisrasi di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang	55
Gambar 4.2 Sistem dan Prosedur Pelayanan Adminisrasi di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang	57
Gambar 4.3 Pelayanan Publik.....	59
Gambar 4.4 Melayani Masyarakat	65



ABSTRAKSI

Andi Wibowo, 201310050311136, Universitas Muhammadiyah Malang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Pemerintahan, **Inovasi Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi (Studi di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang)**, Pembimbing I: Dr. Tri Sulistyaningsih, M.Si.; Pembimbing II : Muhammad Kamil, S.IP., MA

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan vital yang harus diperoleh masyarakat, karena dokumen kependudukan merupakan salah satu syarat utama bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik lainnya. Rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui inovasi pelayanan publik di bidang administrasi (Studi di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang) dan untuk mengetahui apa saja kendala dalam inovasi pelayanan publik di bidang administrasi (Studi di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah melalui pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif ditunjukkan untuk memahami fenomena-fenomena misal dari sudut pandang partisipan. Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi dengan teknik analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang dapat diketahui bahwa prosedur Penyelenggaraan Pelayanan telah dilakukan dengan baik oleh aparaturnya. Masyarakat benar-benar merasakan atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, dimana pelayanan telah dirasakan dengan berbagai kemudahan sehingga kebutuhan masyarakat atas pelayanan umum telah berjalan sesuai dengan ketentuan. Secara umum pelayanan yang diberikan tidak diberikan atau dibebankan sejumlah biaya, namun demikian pada pelayanan tertentu dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan dan pembayaran tidak dilakukan kepada pegawai namun demikian langsung ke bank. Kendala dalam Penyelenggaraan Pelayanan di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang yaitu adanya jumlah SDM yang kurang sesuai dengan sistem pelayanan yang diberikan. Kondisi ini menjadikan aktivitas pelayanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku pengguna jasa.

Kata Kunci: *Inovasi Pelayanan Publik dan Bidang Administrasi*

ABSTRACT

Population administration services are one of the vital services that must be obtained by the community, because population documents are one of the main requirements for the community to obtain other public services. The formulation of the problem in this study is to determine the innovation of public services in the administration sector (Study in Purwodadi Village, Blimbing District, Malang City) and to find out what are the obstacles in public service innovation in the administration sector (Study in Purwodadi Village, Blimbing District, Malang City). The research method used in this research is through a qualitative approach, a qualitative approach is shown to understand phenomena, for example from the perspective of the participants. The data collection techniques used were interviews, documentation and observation with qualitative data analysis techniques. The results showed that the administration of administrative services in Purwodadi Subdistrict, Blimbing District, Malang City. It can be seen that the Service Administration procedure has been carried out properly by the village apparatus. The community really feels the implementation of services in accordance with the stipulated provisions, where the service has been felt with various conveniences so that the community's needs for public services have run according to the provisions. In general, the services provided are not provided or are subject to a certain amount of fees, however, certain services are subject to fees in accordance with the provisions and payments are not made to employees but instead directly to the bank. Constraints in Service Delivery in Purwodadi Village, Blimbing District, Malang City are the number of human resources that are not in accordance with the service system provided. This condition makes the service activities provided less satisfying to the community as service users.

Keywords: *Public Service Innovation and Administration*

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Priyono (2006). *Pelayanan Satu Atap Sebagai Strategi Pelayanan Prima Di Era Otonomi Daerah*.
- Al'Padil, R (2016). *Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan*.
- Batinggi, A & Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Creswell, John W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Dayang Erawati Djamrut (2015) *Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*.
- Diah NurFitriana (2014) *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)*.
- Dian, Sad Utomo. 2010. *Kebijakan Pelayanan administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Inovasi Manajemen Pelayanan Di Kecamatan*. Jakarta: Direktorat Jendral Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri RI.
- Emzir 2010. *Metode Penelitian kualitatif, Analisi Data*, Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Ibrahim, Amin. (2008) *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung, Mandar Maju.
- Lexy S meleong. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rusdakarya.
- Marten Prasetyo Junior (2016) *Inovasi Pelayanan Publik (studi kasus perizinan penanaman modal di bppt kota semarang)*.
- Mochammad Rizki Dwi Satrio Sutrisno dkk (2015) *INOVASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang)*.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management*. Malang: Bayumedia Publishing
- Nabilah Hanim (2015) *Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Temanggung*.

Putri Ismail Mayangsari, M.Saleh Soeraidy, Wima Yudho Prasetyo (2003) Inovasi PT. Pos Indonesia Dalam Menjaga Eksistensi Dan Daya Saing Pelayanan Publik.

Ratminto., dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Satori Djam'an dan Komariah Aan. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung. Alfabeta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan DanImplementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.

Sri Handayani (2016) INOVASI PELAYANAN (Studi Kasus Emergency Call 115 sebagai Inovasi Layanan pada Kantor Basarnas Kelas A Biak).

Sujardi, 2009. *Pengembangan Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Wasisto Raharjo Jati (2011)inovasi pelayanan publik setengah hati: studi pelayanan publik samsat kota yogyakarta.





**LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Kampus III - Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

**SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Andi Wibawo
NIM : 201310010311136
Judul TA/Skripsi : Inovasi pelayanan publik di bidang Administrasi
Pembimbing I : Dr. Tis Sulistyanningsih, M. Ed.
Pembimbing II : 2. Muhammad Kamil, S.P., MA

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	52	102	102	32	52

Administrator,


Ali Roziqin, S.AP., M.PA.



Malang, 15 September 2020
Ko. Prodi Ilmu Pemerintahan


Muhammad Kamil, S.IP., MA